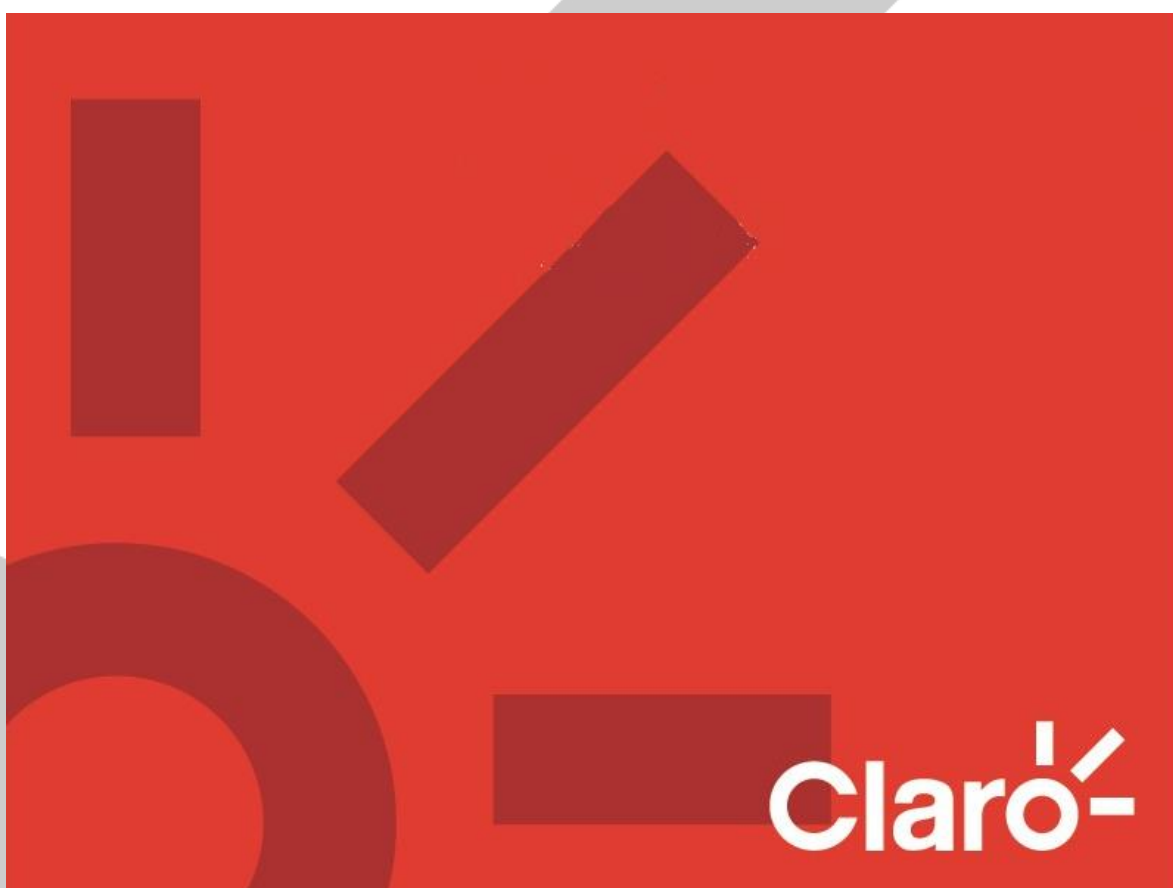




# MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA O MEMBRO DO CONSELHO DE USUÁRIO GRUPO CLARO



São Paulo

2025



## APRESENTAÇÃO

---

Prezado(a) conselheiro(a),

Em cumprimento ao Regulamento de Conselhos de Usuários, aprovado pela Resolução nº 734/20, de 21 de setembro de 2020 e publicada no D.O.U. do dia 22/09/2020, o Conselho de Usuários do Grupo Claro (Claro, Embratel, NET e NEXTEL), criado e implantado nacionalmente é integrado por usuários e por entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações, entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), representantes do Ministério Público Federal, Defensoria Pública da União e órgão coordenador do SNDC.

O Conselho de Usuários tem caráter consultivo, voltado para a avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento, bem como para a formulação de sugestões e de propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações prestados pelo Grupo Claro, tais como: Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), do Serviço Móvel Pessoal (SMP), do Serviço Móvel Especializado (SME), do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), do Serviço de TV a Cabo (TVC), do Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), do Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).

O presente Manual, tem como objetivo auxiliar os membros dos Conselhos de Usuários do Grupo Claro no desempenho de suas atividades.

Este documento consolida as orientações básicas alinhadas com a regulamentação vigente, as orientações emanadas da Anatel e, ainda, com as políticas de gestão do Grupo Claro permitindo aos conselheiros dispor de um conjunto sistematizado de informações que irão notar o desempenho das atribuições dos membros do conselho de usuários.

Para o Grupo Claro, a atuação tecnicamente bem-estruturada e orientada é parte da promoção da eficiência, eficácia e efetividade das empresas em relação aos seus objetivos institucionais e áreas de atuação.

Grupo Claro



## SUMÁRIO

1 - Conselho de Usuários .....	4
1.1 - Objetivo .....	4
2 - Composição.....	4
2.1 - Membro do Conselho .....	5
2.2 - Mandato .....	5
3 – Comportamento e Atividades .....	5
4 - Reuniões .....	6
4.1 - Reuniões Ordinárias.....	6
4.2 – Reuniões Extraordinárias .....	7
4.3 – Condução das reuniões.....	7
5 - Documentos e Informações .....	8
6 – Atribuições e Competência do Conselho de Usuários .....	8
6.1 – Compete ao Presidente do Conselho .....	9
6.2 – Compete ao Vice-Presidente do Conselho .....	9
6.3 – Compete aos Membros do Conselho Geral .....	9
6.4 – Demais Responsabilidades .....	10
7 – Regras para Despesas .....	11
7.1 – Documentação para Prestação de Contas .....	11
7.2 – Despesas com Reuniões.....	12
7.3 – Despesas de Deslocamento de Taxi .....	12
7.4 – Despesas de Viagem.....	13
7.5 – Cancelamento de Viagem.....	14
7.6 – Regras para Hospedagem.....	14
8 – Despesas com Alimentação.....	15
9 – Valores Limites Estabelecidos para Cada Tipo de Despesa .....	15
9.1 – Translado .....	15
9.2 – Hospedagem .....	15
9.3 – Refeição .....	15
10 – Considerações Finais.....	16



1

---

## **CONSELHO DE USUÁRIOS**

O Regulamento de Conselhos de Usuários (aprovado pela Res. 734/2020), instrumento normativo emitido pela Anatel estabelece as regras básicas para a implantação, funcionamento e manutenção do Conselho para a Claro e todas as demais operadoras (Autorizadas e Concessionárias do STFC, Prestadoras dos serviços SMP, SCM, SME, Serviços de TV por Assinatura (DTH, MMDS, TVA) e Serviços de Acesso Condicionado (SeAC).

O Conselho de Usuários, integrado por representantes dos usuários, por entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações, entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), representantes do Ministério Público Federal, Defensoria Pública da União e órgão coordenador do SNDC., tem caráter consultivo, voltado para a avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento, podendo formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações.

O Conselho de Usuários é uma instância de participação institucionalizada de usuários no Grupo Claro, não possuindo personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

1.1

---

### **OBJETIVOS**

O Conselho de Usuários tem como objetivo propor atividades e cooperar com o Grupo Claro no desenvolvimento e na disseminação de programas e ações de conscientização destinada à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações, bem como sobre os seus direitos e deveres.

2

---

### **COMPOSIÇÃO**

O Conselho de Usuários é composto por até 18 (dezoito) membros, sendo as vagas preferencialmente preenchidas por:

5 (cinco) representantes de usuários de serviços de telecomunicações,

5 (cinco) representantes de entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações, e

5 (cinco) entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), todas as entidades devidamente representadas (art. 6º, caput, Resolução 734/20).

Para a implantação do conselho de usuários se faz necessário o quórum mínimo de 9 (nove) membros (art. 11, caput, Resolução 734/20).



Caso o Conselho de Usuários venha a deixar de atender ao quórum mínimo de 9 (nove) membros, o mesmo continuará funcionando com os membros remanescentes, devendo, na falta de suplentes eleitos, serem realizadas novas eleições, até que se complete o quórum mínimo.

Os sucessores investidos pelas novas eleições exercerão os mandatos pelo prazo remanescentes.

### **2.1 – MEMBRO DO CONSELHO**

A participação em mais de um conselho de usuários das entidades poderá se dar com o mesmo representante por ela designado, observando a limitação estipulada no Manual Operacional do Regulamento de Conselho de Usuários (I – Sobre o disposto no §6º, alínea (a) pag. 10), sendo vedada a participação no conselho do Grupo Claro concomitantemente como representante de entidade e como usuário de serviços de telecomunicações.

Após a indicação e posse do representante designado de pessoas jurídicas e entidades (titular e suplente), os mesmos poderão ser substituídos a qualquer tempo, mediante o envio de correspondência assinada pelo responsável legal da Pessoa Jurídica, acompanhada da respectiva comprovação atualizada, sendo necessária sua apresentação com antecedência mínima de 30 dias da data da reunião do respectivo Conselho de Usuários.

É vedada a participação como membro do Conselho de Usuários de pessoa que possua ou passe a possuir qualquer vínculo empregatício ou represente, de qualquer forma, o Grupo Claro, bem como de um mesmo Conselho de Usuários cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau. (art. 6º, §4º e §9º, Resolução 734/20).

**A participação no Conselho de Usuários é de caráter voluntário e não remunerado.**

### **2.2 – MANDATO**

Os membros dos Conselhos de Usuários têm mandato de 3 (três) anos, sendo permitida reeleição sem limites para as entidades e uma reeleição para os usuários (art. 12, §1º e §2º, Resolução 734/20). Os mandatos são iniciados em 1º de janeiro do ano subsequente ao da eleição.

## **3**

---

### **COMPORTAMENTO E ATIVIDADES**

Os membros dos Conselhos de Usuários, no cumprimento de suas atividades, conforme previsto na regulamentação, deverão proceder de forma respeitosa, pautando-se por conduta funcional direcionada à coletividade e ao bom trato com os colegas de conselho, servidores de órgãos públicos da União, Estados e Municípios, representantes de instituições conveniadas, público, tanto externo quanto interno, e demais interessados nas atividades desenvolvidas.

Os membros dos Conselhos de Usuários desempenharão suas atividades com imparcialidade e independência, abstendo-se de dar tratamento diferenciado a qualquer pessoa, independentemente de sua posição.



É expressamente vedado valer-se de sua condição de membro do conselho de usuário para obter qualquer tipo de favorecimento, para si ou para outrem, bem como de utilizar para fins privados os recursos disponibilizados e as informações privilegiadas às quais venha ter acesso, bem como fraudar ou prestar informações falsas acerca dos comprovantes de despesas, prejudicando a reputação de outros membros ou funcionários da empresa ou técnicos autorizados ou de outras pessoas que tenham relação de trabalho com o Grupo Claro.

**4**

---

## **REUNIÕES**

O funcionamento do Conselho se dá por meio de reuniões ordinárias e extraordinárias.

Anualmente, a critério do Conselho, poderão ser realizadas até 4 (quatro) reuniões ordinárias e, em casos justificáveis, até 2 (duas) reuniões extraordinárias, conforme previsto no regulamento (art. 15, IV e V, Resolução 734/20).

As reuniões devem ser convocadas e presididas pelo Presidente do Conselho (art. 7, II, Resolução 734/20) ou, na sua ausência, pelo Vice-Presidente.

O Cronograma para a realização das reuniões ordinárias, deverá, preferencialmente, ser aprovado na última reunião do ano anterior e, no caso do primeiro ano de mandato, na 1ª reunião ou reunião de constituição e posse dos seus membros.

Com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, o secretário do conselho deverá encaminhar e-mail, para todos os membros efetivos, solicitando a confirmação de presença na reunião em até no máximo 20 (vinte) dias antes de sua realização.

Com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias, o secretário do conselho deverá encaminhar e-mail, para todos os membros efetivos, ratificando o convite para reunião, informando os membros que confirmaram a participação e os que vierem justificar suas eventuais ausências, fazendo anexar cópia da pauta proposta pelo presidente e do relatório de atendimento (art. 19, parágrafo único, Resolução 734/20).

Em vista dos custos envolvidos com eventuais hospedagens e passagens, as reuniões somente poderão ser canceladas mediante solicitação do presidente, justificada por motivo de força maior ou caso fortuito, devendo o tema ser deliberado pelos membros e secretário, no prazo máximo de 24 horas após o ocorrido por e-mail ou telefone.

O cancelamento deve ser preferencialmente encaminhado ao Secretário com antecedência mínima de 10 dias úteis, acompanhado das devidas justificativas.

### **4.1 – REUNIÕES ORDINÁRIAS**

O calendário de reuniões ordinárias deve ser elaborado e aprovado pelos membros presentes à reunião convocada para este fim, devendo a mesma ocorrer até meados do mês de dezembro de cada ano, contemplando dia, horário e local das reuniões, observado o limite máximo de até 4 (quatro) reuniões ordinárias anuais para cada um dos conselhos, cujas datas devem estar alinhadas com a disponibilidade do secretário.



Eventuais mudanças nas datas e localidades deverão ser deliberadas pelos membros e alinhadas com o secretário do conselho.

As reuniões quando presencial deverão ser realizadas na localidade definida pelo Grupo econômico.

**É facultado ao Conselho de Usuários promover suas reuniões ordinárias de forma não presencial.**

#### **4.2 – REUNIÕES EXTRAORDINÁRIAS**

As reuniões extraordinárias do Conselho de Usuários, quando justificáveis, poderão ser convocadas, a qualquer tempo, pelo Presidente do Conselho ou proposta por pelo menos 1/3 (um terço) de seus membros.

A convocação dessas reuniões deverá ser encaminhada ao secretário com a antecedência mínima de 15 dias úteis, podendo ser proposta pelo Presidente ou pelos proponentes. O secretário deverá dar ciência da convocação aos demais membros com a antecedência mínima de 10 dias úteis da data em que se pretenda realizar a reunião.

#### **4.3 – CONDUÇÃO DAS REUNIÕES**

As reuniões serão sempre conduzidas pelo Presidente, na sua falta pelo Vice-Presidente e na ausência de ambos deverá ser realizado sorteio entre os membros presentes para a escolha daquele que irá presidir a reunião, sempre auxiliados pelo Secretário, designado pelo Grupo Claro, onde deverão ser debatidas as matérias submetidas à análise dos membros ou proposta em pauta prévia, inclusive aquelas levantadas junto às entidades de defesa do consumidor e os principais motivos de reclamações registradas nos canais de atendimento das prestadoras e previamente disponibilizadas pelo Grupo Claro.

Os trabalhos do Conselho de Usuários deverão ser iniciados obedecendo, preferencialmente, à seguinte ordem:

I - leitura da ata da última reunião; caso algum conselheiro deseje modificar a ata lida, poderá solicitar que o Presidente submeta sua proposta à votação e, se aprovada, constará da ata daquela reunião;

II - Apresentação do Relatório de Análises e Providências acerca das propostas e sugestões apresentadas pelo conselho ao grupo Claro na reunião anterior;

III - apresentação, discussão e votação de requerimentos relacionados à matéria constante da pauta;

IV - discussão e votação, desde que haja concordância prévia dos demais membros presentes, de outras proposições de assunto de competência do Conselho, e não relacionados com matéria constante da pauta; e

V - Propositura de assuntos a serem debatidos na próxima reunião.

As deliberações do Conselho são tomadas por maioria de votos dos membros presentes à reunião, que devem manifestar-se sobre cada proposição. No caso de eventual empate na



votação de determinado assunto prevalecerá o voto do Presidente. Em nenhuma hipótese o secretário tem direito a voto.

Somente os membros eleitos para o Conselho de Usuários da Região participam de forma deliberativa das reuniões.

A reunião do Conselho deve ser lavrada em ata, com um resumo descritivo dos principais assuntos e decisões tomadas na reunião, devendo ser aprovada e assinada pelos membros presentes à mesma e pelo secretário, a qual será publicada, em até 10 dias após sua aprovação, na página da Internet do Grupo, em espaço próprio para este fim.

Poderão ser convidados representantes externos de órgãos e entidades de defesa do consumidor para participar das reuniões, sem ônus para o Grupo Claro, desde que devidamente deliberado e aprovado em reunião anterior.

Quando necessário, o Grupo Claro, mediante prévia solicitação, poderá disponibilizar a participação de técnicos e outros representantes do Grupo Claro para participar das reuniões com o propósito de prestar esclarecimentos sobre algum tema de interesse dos membros do Conselho de Usuários.

**Em nenhuma hipótese as reuniões poderão ser gravadas e/ou filmadas pelos membros do Conselho sem prévia autorização do Grupo e, ainda, pelos demais membros do Conselho e convidados.**

## 5

---

### **DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES**

Todos os documentos e informações que venham a ser disponibilizados pelo Grupo Claro aos membros do conselho para o desempenho das atividades têm caráter sigiloso e reservado, não podendo, portanto, serem divulgados a terceiros.

O conselheiro que divulgar ou revelar informações sigilosas e reservadas, a que teve acesso no exercício de suas atribuições, ficará sujeito à exclusão do quadro de membro do conselho, sujeitando-se, ainda, a possível penalidade prevista no Código Penal Brasileiro.

O Secretário é o único responsável pela guarda dos documentos endereçados e recebidos no Conselho, bem como por aqueles que venham a ser emitidos, ficando os mesmos sob responsabilidade do Grupo Claro.

Os relatórios dos principais motivos de reclamação dos usuários registrados nos canais de relacionamento (art. 16, § 1º, Resolução 734/20) serão disponibilizados aos conselheiros, com antecedência mínima de 15 dias da data prevista para a próxima reunião ordinária do Conselho e integrarão permanentemente as pautas das reuniões. O relatório conterá os principais motivos de reclamações por serviço e por estado que compõe cada uma das regiões.



## **ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIA DOS MEMBROS DOS CONSELHOS**

Cada conselheiro deve exercer as atribuições e competências que o regulamento lhes confere, sempre com o objetivo de lograr os fins e o interesse dos usuários, como segue:

### **6.1 – COMPETE AO PRESIDENTE DO CONSELHO**

Além das atribuições como membro do conselho, compete ao Presidente do Conselho de Usuários em exercício de cada região as seguintes atribuições:

- I – coordenar os trabalhos do conselho de usuários da sua Região;
- II - convocar e presidir as reuniões, assegurando a cada assunto o tempo suficiente para deliberação;
- III – elaborar, em conjunto com Secretário do conselho, a proposta de calendário para as reuniões ordinárias, devendo a mesma ser submetida e aprovada pelos demais membros;
- IV- organizar e propor as agendas das reuniões;
- IV – exercer, quando for o caso, o voto de desempate nas reuniões;
- V – distribuir, previamente aos membros do conselho, cópia das proposições e respectivos pareceres a serem apreciados nas reuniões;
- VI – designar, quando for o caso, relatores para as matérias a serem apreciadas, observando critério de rodízio entre os conselheiros;
- VII - representar o Conselho junto a entidades externas e a Anatel;
- VIII – Designar ou estabelecer método de escolha do membro que irá, em eventual impedimento do Presidente e/ou Vice-Presidente, representar o Conselho em reuniões ou eventos convocados pela Anatel.

### **6.2 – COMPETE AO VICE-PRESIDENTE DO CONSELHO**

Além das atribuições e competências como conselheiro, cabe ao Vice-Presidente do Conselho dar apoio e, quando for o caso substituir o presidente em suas eventuais ausências e impedimento legais e formais, assumindo, nesta hipótese, todas as atribuições do presidente;

### **6.3 – COMPETE AOS MEMBROS DO CONSELHO GERAL**

Os membros do Conselho de Usuários devem:

- a. participar de todas as reuniões, atendendo à convocação do presidente, bem como discutir e votar as matérias submetidas a análise;



- b. apresentar sugestões para atuação eficiente e expor assuntos pertinente às atribuições do Conselho;
- c. identificar e divulgar, junto às associações ou entidades de defesa dos interesses do consumidor, os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho;
- d. levar ao conhecimento do demais membros do Conselho de Usuários das recomendações e notícias a ele atinentes;
- e. propor ao Presidente, itens ou pauta mínima para as reuniões do Conselho, tendo em conta os principais motivos constantes dos registros de reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações registradas nos canais de relacionamento do Grupo Claro, bem como nos órgãos de defesa do consumidor;
- f. manter seus dados pessoais sempre atualizados, principalmente número de telefones para contato, e-mail e endereço;
- g. prestar contas ao Grupo Claro, a cada reunião, de todas as despesas inerentes à condição de membro do Conselho de Usuários, no que diz respeito ao transporte, alimentação e hospedagem, apresentando os respectivos recibos, subordinando-se também às regras estabelecidas ao corpo de empregados do Grupo Claro;
- h. justificar previamente sua ausência junto ao Presidente.
- i. fazer uso correto dos meios colocados à sua disposição para o deslocamento nos dias das reuniões e, ainda, quanto a alimentação e hospedagem.
- j. Aprovar, em conjunto com o Grupo Claro, o regimento interno, de vigência indeterminada, com regras para a sua organização e funcionamento, observadas as disposições estabelecidas neste Regulamento e no Manual Operacional (art. 21, Resolução 734/20).

É expressamente proibida a prática de qualquer ato privativo do conselheiro por procuração, principalmente a participação nas reuniões e a votação de qualquer deliberação.

#### **6.4 – DEMAIS RESPONSABILIDADES**

Para o exercício da atividade de conselheiro, o conhecimento da legislação é importante e fundamental, permitindo ao membro propor atividades e cooperar com o Grupo Claro no desenvolvimento e na disseminação de programas e ações de conscientização destinada à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações, bem como sobre os seus direitos e deveres.

Os membros do Conselho de Usuários não têm nenhum vínculo empregatício com nenhuma empresa do Grupo, sendo sua participação de caráter voluntária em benefício da melhoria da qualidade na prestação do serviço de telecomunicações e, portanto, não recebem pagamento ou quaisquer tipos de benefícios ou vantagem sobre os serviços prestados, tais como: i) celular corporativo; ii) cartão de visita com a marca de qualquer empresa do Grupo; iii) desconto nos serviços prestados pelo Grupo.



A conduta dos membros do Conselho de Usuários (art. 14, Resolução 734/20), inclusive quanto ao tratamento aos demais membros do Conselho, empregados do Grupo Claro e aos servidores da Anatel, deve ser pautada pela ética, dignidade, decoro, zelo e pela consciência dos princípios morais, sendo concedido ao Presidente o direito de propor a exclusão de qualquer dos representantes do quadro de membro do conselho na eventual ocorrência de seu descumprimento.

Os membros eleitos do Conselho de Usuários são independentes em sua responsabilidade e deverão preservar o interesse difuso e exercer suas funções no exclusivo interesse do consumidor, adotando o mais alto padrão de conduta ética. Considerar-se-á abusivo o exercício da função com o fim de causar dano ao Grupo Claro, ou obter, para si ou para outrem, algum tipo de vantagens ou benefício, independentemente de resultar, ou que possa resultar em prejuízo para o Grupo Claro e demais membros.

O membro do Conselho de Usuários é independente não sendo os demais responsáveis pelos atos ilícitos de outro membro, salvo se com ele for conivente ou se concorrer na prática do ato.

No desempenho de suas atribuições, os membros do Conselho de Usuários não são responsáveis, nem poderão ser responsabilizados, pelas atividades ou serviços prestados pelo Grupo Claro, sendo tal responsabilidade exclusiva da administração do Grupo Claro.

## **7**

---

### **REGRAS PARA DESPESAS**

Os conselheiros, no que tange às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem para o desempenho exclusivo das atividades do Conselho de Usuário, ficam subordinados às mesmas regras estabelecidas ao corpo de empregados do Grupo Claro, devendo ser efetuada a competente prestação de contas.

As despesas necessárias ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários seguirá os critérios e os procedimentos adotados pelo Grupo Claro, devendo ser efetuada a competente prestação de contas (art. 22, Resolução 734/20).

Todas as despesas relacionadas, exclusivamente, ao cumprimento das atividades como membros dos Conselhos de Usuários, tais como: i) participação das reuniões ordinárias e extraordinárias dos Conselhos; ii) despesas de transporte ou deslocamento; iii) alimentação; iv) hospedagem; e v) disponibilização de instalações adequadas para suas reuniões, devem respeitar os limites estabelecidos pelo Grupo Claro (arts. 22 e 23, Resolução 734/20).

Na hipótese de eventual ocorrência de fatos gerados por motivo de força maior que resultem em gastos incorridos pelo conselheiro de forma involuntária, ainda que não enquadrados como gastos passíveis de reembolso será objeto de avaliação por parte do Grupo Claro, podendo ou não ser ressarcida.

O conselheiro que, de qualquer forma, participar ou colaborar para a ocorrência de ato contrário as regras aqui definidas, vinculadas aos serviços prestados, reembolso ou prestação de contas, estará sujeito à obrigação de ressarcir o Grupo Claro, podendo ainda sofrer outras penalidades ou sanções cabíveis.



## **7.1 – DOCUMENTAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE CONTAS**

As despesas incorridas pelos representantes do Conselho para o desempenho exclusivo de suas atividades será, para efeito de ressarcimento, objeto de prestação de contas (art. 23, Resolução 734/20), sendo obrigatório a indicação de conta corrente em nome do membro do conselho para os devidos ressarcimentos. Assim, os documentos originais a serem apresentados que comprovarão os efetivos gastos devem, impreterivelmente, ser apresentados em até 20 (vinte) dias corridos a contar da data de emissão na forma de notas fiscais, cupons fiscais ou recibos, devendo estes serem emitidos em nome do próprio conselheiro motivador da despesa e estar datado com o dia do evento programado ou dentro do período da viagem, não podendo conter quaisquer emendas, rasuras ou ressalvas.

Não será ressarcida despesa cujo recibo seja apresentado após decorridos 20 (vinte) dias da reunião.

O reembolso de despesas relacionadas, exclusivamente, ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários está restrito aos limites estabelecidos pelo Grupo Claro.

No caso de extravio da documentação original e depois de esgotadas todas as tentativas de recuperação, o conselheiro deve conseguir outra via ou cópia autenticada do documento junto ao estabelecimento emissor, encaminhando-a ao secretário.

**Nota: esta flexibilidade não se aplica a recibos que venham a comprovar valores despendidos com deslocamento de taxi**

Quando da realização de gastos que não possuam comprovantes, como é o caso de transportes públicos, o conselheiro deverá entregar ao secretário uma declaração de forma a viabilizar o ressarcimento.

A falta de apresentação de comprovantes originais de despesas ou a apresentação de comprovantes que estejam fora das especificações em termos qualitativos (forma e/ou natureza do gasto) ou quantitativos (limites de valores), poderá ensejar a glosa total ou parcial dos respectivos valores quando da respectiva prestação de contas.

O conselheiro que fraudar, por qualquer meio ou forma, comprovantes de despesas, ficará sujeito à exclusão como membro do conselho, sujeitando-se, ainda, a possível penalidade prevista no Código Penal Brasileiro.

## **7.2 – DESPESAS COM REUNIÕES**

O Grupo Claro fornecerá, nos limites previsto, os meios necessários ao pleno funcionamento das reuniões, disponibilizando, por exemplo, computador com acesso à internet, material de expediente (canetas, papéis), data show, sala climatizada, alimentação e deslocamento.

## **7.3 – DESPESAS DE DESLOCAMENTO DE TAXI**

A utilização do serviço de táxi, exclusivamente no cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, está restrita aos limites estabelecidos pelo Grupo Claro, devendo ser



realizadas por meio do serviço de taxi cadastrado pelo Grupo (App Voll) e é permitida para trajetos de até 50 (cinquenta) quilômetros, acima desta quilometragem, o conselheiro poderá solicitar, com no mínimo 15 (quinze) dias úteis antes da reunião, uma avaliação acerca da possibilidade de locação de veículo.

Para a utilização de taxi deverá ser utilizado preferencialmente o serviço Voll. Cada membro poderá utilizar até 6 viagens durante cada período de reunião.

É vedada a utilização de táxi de categoria especial/executiva ou semelhantes.

Não serão ressarcidas as despesas com serviço de taxi que não sejam exclusivamente para o cumprimento das atividades do Conselho de Usuário ou quando não observadas as regras na prestação de contas e/ou de deslocamento relativa ao traslado e/ou utilização de transporte não legalizados.

Na hipótese de despesas já reembolsadas ou pagas com a utilização do serviço de taxi que tenham sido consideradas indevidas, pela não observância das regras previstas para uso e/ou prestação de contas, o conselheiro motivador da despesa estará sujeito à obrigação de ressarcir ao Grupo Claro dos valores ressarcidos ou pagos indevidamente.

Ocorrendo problema na utilização do sistema Voll, o membro do conselho poderá utilizar taxi comum ou UBER, Cabify, sendo obrigatória a apresentação de comprovante dos gastos e justificativa para efeito de reembolso.

#### **7.4 – DESPESAS DE VIAGEM**

O conselheiro, deve obrigatoriamente confirmar sua participação junto ao secretário do conselho, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias da data prevista para a ocorrência, considerando as ações administrativas necessárias para emissão de passagem e hospedagem.

As despesas com transportes contemplam as passagens aéreas e rodoviárias.

Consideram-se despesas com traslado os gastos efetuados pelo conselheiro para deslocamento no percurso de ida e volta em relação ao deslocamento de casa aos terminais aeroviários ou rodoviários e deste até o local de reunião e vice versa, valores estes sujeitos a ressarcimento desde que utilizado transporte legalizado.

Para as despesas com deslocamento rodoviário, o membro do conselho poderá utilizar os serviços disponíveis normalmente, sendo obrigatória a apresentação de comprovante dos gastos para efeito de reembolso.

Para as despesas com deslocamento em carro particular, o membro do conselho deverá informar ao secretário que o deslocamento se deu desta forma e indicar o trecho percorrido. O reembolso será de R\$ 0,99 por quilometro percorrido de acordo como o mapa “googlemaps”. Deverá, ainda, para efeito de reembolso de eventuais pedágios, ser apresentado o comprovante de pagamento dos mesmos, quando houver.

As passagens aéreas serão providenciadas pelo Grupo Claro, observando sempre os horários compatíveis com o evento, sendo estas marcadas para o mesmo dia e, como regra,



o responsável pela emissão da passagem cotará a tarifa mais baixa do mercado, identificando a rota que melhor atenda a essa condição.

### **Não serão ressarcidas despesas com passagens aéreas pagas pelo próprio membro do Conselho.**

Após a emissão da passagem aérea, o conselheiro ficará responsável pela solicitação de “*check-in*” (confirmação de embarque) e por eventuais despesas decorrentes de cancelamento da viagem por interesse próprio.

Na hipótese de o Conselheiro vir a perder o horário do Voo, ficará o mesmo responsável pela remarcação, arcando com as eventuais taxas cobradas pela empresa aérea.

No caso de perda do voo, não existindo outro horário compatível para que o conselheiro possa efetivamente chegar ao local e a tempo de participar do evento, este não deverá remarcar e embarcar, arcando ainda com as eventuais despesas.

Caso na cidade de residência do Conselheiro não haja opção de transporte aéreo, o conselheiro viajante deverá fazer uso de transporte público rodoviário, devendo solicitar o respectivo reembolso quando da prestação de contas.

O reembolso relativo ao excesso de bagagem somente é admissível quando previamente autorizado e se tratar de material necessário às atividades do conselho.

O conselheiro viajante poderá acumular vantagem em seu programa para passageiro assíduo (programa de milhagem / fidelidade), desde que não acarrete qualquer custo adicional para o Grupo Claro e não conflite com os procedimentos normativos estabelecidos pelo mesmo. Ao conselheiro viajante não caberá reembolso relativo à passagem gratuita recebida ou qualquer outra vantagem auferida por conta destes tipos de programas.

### **7.5 – CANCELAMENTO DE VIAGEM**

A solicitação do cancelamento de viagem deve ser encaminhada por e-mail, com a devida antecedência, endereçado ao presidente do conselho, com cópia ao secretário e/ou funcionário indicado por este, permitindo o cancelamento da emissão de passagem aérea e eventual reserva de hospedagem.

Se já emitidas a passagem aérea e o “*voucher*” da hospedagem, estes, se já em poder do viajante, deverão ser devolvidos ao secretário juntamente com o pedido de cancelamento de viagem e do taxi, devendo, o conselheiro solicitante, assumir as eventuais despesas relativas ao cancelamento da passagem aérea e a cobrança de *no show* da hospedagem.

Após a solicitação de cancelamento de uma viagem, fica terminantemente proibida a utilização da passagem aérea, e do “*voucher*” de hospedagem e do taxi pelo conselheiro.

Somente serão assumidos pelo Grupo Claro as despesas relativas ao cancelamento da passagem aérea e a cobrança de *no show* da hospedagem, quando originadas por seu interesse ou força maior.

**Importante: Emitida a passagem, a mesma não deve ser cancelada, uma vez que gera custos adicionais, podendo, o membro do conselho, arcar com os eventuais custos pelo cancelamento da mesma.**



## **7.6 – REGRAS PARA HOSPEDAGEM**

A hospedagem será autorizada e providenciada pelo Grupo Claro, observando sempre as regras internas aplicados ao seu corpo de empregados nos casos em que não haja meios de deslocamento de ida e volta para o mesmo dia da reunião.

Os casos de hospedagem deverão ser previamente justificados devendo ser objeto de prévia autorização.

Quando autorizado, a hospedagem será providenciada pela Claro.

### **Não serão ressarcidas despesas com hospedagem pagas pelo membro do Conselho.**

Todas as despesas referentes a hospedagens, diárias (refeição e deslocamento) e traslados devem respeitar os limites máximos estabelecidos pelo Grupo Claro e aplicados ao seu corpo de empregados quando em deslocamento a serviço.

Todas as reservas de hotel deverão ser realizadas pelo Grupo Claro.

Despesas decorrentes de “no show”, serão arcadas pelo conselheiro motivador da despesa.

### **Não serão ressarcidas despesas com lavanderia, telefonemas e internet.**

## **8**

---

### **DESPESA COM ALIMENTAÇÃO**

Serão considerados como alimentação, para efeito de reembolso dentro dos limites definidos pelo Grupo Claro, os seguintes itens: refeição, bebidas sem teor alcoólico, sobremesas e/ou alimentos industrializados adquiridos ou preparados em restaurantes, supermercados ou congêneres, consumidos pelo conselheiro, em volume e natureza condizente com os dias de permanência no evento e, quando for o caso, em cada trecho de viagem.

Gastos com alimentação efetuados no local de origem da viagem ou em benefício de terceiros, se incorridos, não serão passíveis de reembolso.

Comprovantes de despesa com alimentação que contenham itens que descrevam o consumo de bebidas alcoólicas terão essa parcela glosada da nota para fins de ressarcimento.

Não serão aceitos comprovantes que não tenha valor fiscal.



9

---

## **REGRAS E VALORES LIMITES ESTABELECIDOS PARA CADA TIPO DE DESPESA**

### **9.1 – TRANSLADO**

Os gastos relacionados com traslado efetuados pelo conselheiro para deslocamento no percurso de ida e volta dos terminais aeroviários ou rodoviários na origem e destino da viagem, bem como aos locais das reuniões e eventos, devem ser utilizados pelo sistema Voll que será providenciado pelo Grupo Claro, todavia, devido às particularidades de cada região, os valores e limites gastos relacionados ao traslado não serão pré-estabelecidos neste manual.

### **9.2 – HOSPEDAGEM**

Quando necessário será providenciado a reserva na mesma rede de hotéis utilizados aos empregados do grupo.

### **9.3 – REFEIÇÃO**

Os gastos com alimentação durante o período do evento e em benefício exclusivo do conselheiro, é de R\$ 95,00 (noventa e cinco reais) por dia e não cumulativo.

**Não serão ressarcidas despesas com bebidas alcóolicas. Apenas e tão somente alimentação observados os limites máximos estabelecidos.**

10

---

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Todas as despesas de transporte, alimentação e hospedagem para o desempenho exclusivo das atividades do Conselho de Usuário e apresentadas ao Grupo Claro à título de prestação de contas estão sujeitas ao processo de auditoria.

O conselheiro que, de qualquer forma, participar ou colaborar para a ocorrência de ato contrário às regras aqui definidas, vinculado ao reembolso ou prestação de contas, estará sujeito à obrigação de ressarcir ao Grupo Claro, além de poder sofrer outras penalidades ou sanções legais cabíveis.

Não serão ressarcidas quaisquer despesas não previstas neste manual, bem como na regulamentação vigente, principalmente quando causadas por culpa exclusiva do conselheiro.

O prazo previsto para o reembolso em conta corrente do membro do conselho, após a apresentação das comprovações necessárias é de até 30 dias úteis.

Eventuais alterações dos dados cadastrais informados no ato da inscrição da Eleição deverão ser informadas e formalizadas pelo conselheiro ao Grupo Claro.

As comunicações, notificações e informações entre os conselheiros e o Grupo Claro serão, preferencialmente, realizadas por e-mail.

**Não é permitido ao membro do conselho solicitar alteração na data de ida e/ou volta da passagem aérea além do período necessário para a participação no evento.**